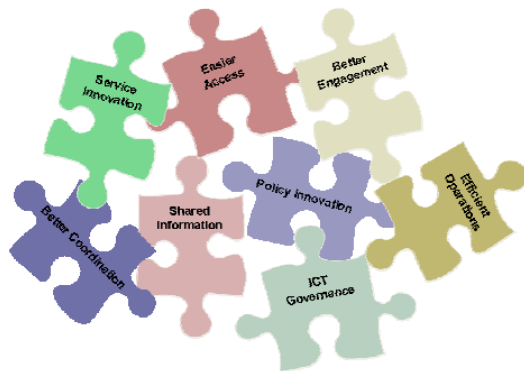


Qualità nell'eGovernment Locale

Gli sviluppi sul tema della qualità dei servizi pubblici al cittadino del Laboratorio di eGovernment veneto

*Antonio Candiello¹, Andrea Albarelli¹, Agostino Cortesi¹,
Antonino Mola², Elvio Tasso², Bruno Salomon²*



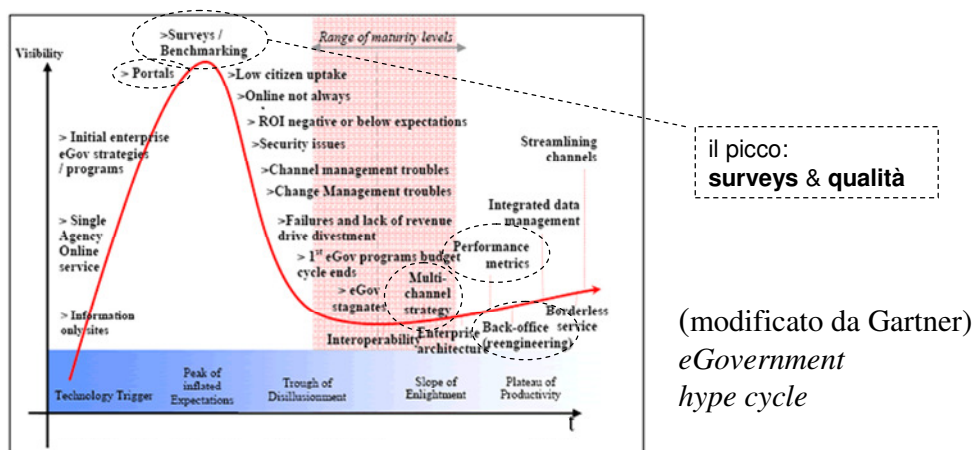
Premessa (ed Abstract)

L'applicazione dei modelli di quality management ha una lunga (pluridecennale) tradizione nel nostro paese, per un insieme di motivazioni che possono essere ricondotti capo alla iniziale focalizzazione in ambito produttivo dei modelli di gestione (soprattutto intesi come controllo) della qualità, in piena coerenza con la forte specializzazione in ambito ingegneristico e manifatturiero del modello industriale nazionale.

La maturazione di questi primi modelli verso un approccio integrato riassunto nel termine “sistema di gestione” è avvenuta di pari passo alla crescente importanza nelle economie avanzate delle imprese di servizi, nelle quali l'elemento centrale è il processo, vera e propria “macchina organizzativa” di produzione per questo genere di aziende. La qualità viene non solo assicurata ma effettivamente gestita, e per condurre questo compito con la necessaria efficacia è venuta sempre più spesso in aiuto, nelle imprese più responsive ed innovative, una discreta dose di tecnologia informatica, elemento essenziale per evolvere dalla logica booleana della conformità del prodotto all'algebra graduata multidimensionale degli indicatori del miglioramento continuo dei processi.

¹ Dipartimento di Informatica, Università “Ca' Foscari” di Venezia.

² Direzione Sistema Informatico, Regione Veneto.



Ora siamo alla vigilia di un ulteriore passaggio, di assoluto rilievo per il contesto italiano: il trasferimento della significativa cultura della qualità del servizio fino a qui maturata nei confronti del principale erogatore nazionale di servizi, ovvero la Pubblica Amministrazione. Questo trasferimento, di fatto anticipato da una serie di percorsi di sensibilizzazione degli operatori nei confronti del cittadino-utente avvenuti negli anni passati, viene ora sostenuto da solide spinte politiche e legislative. E viene facilitato dalle opportunità che le nuove tecnologie connesse a web e portali stanno offrendo ai meccanismi di interazione interni ed esterni alle organizzazioni. L'applicazione di queste tecnologie nei confronti della pubblica amministrazione viene comunemente indicato come *eGovernment*.

Per facilitare questo trasferimento di tecnologie e di buone pratiche la Regione del Veneto sta progressivamente attivando delle *piattaforme di servizio* intese come contenitori di infrastrutture, prodotti, risorse, e processi a disposizione dei singoli Enti del territorio. Tra queste, il "Cluster dei Portali per il Territorio" è un esempio per tramite del quale, oltre alla messa a disposizione delle tecnologie, vengono promosse pratiche di animazione del territorio, di inclusione e collaborazione tra Enti. Non viene peraltro trascurata l'esigenza di una tensione importante verso la ricerca e l'innovazione.

Con l'obiettivo di approfondire scientificamente le migliori tecnologie e valutarne l'applicabilità tramite sperimentazioni in alcuni Comuni in un'ottica di continuità di sviluppo è stato costituito, nell'ambito del Cluster suddetto, il **Laboratorio di eGovernment** "Indagine e sperimentazione su nuovi strumenti di interazione con il cittadino per il miglioramento della qualità dei servizi" in collaborazione tra la Direzione Sistema Informatico della Regione Veneto ed il Dipartimento di Informatica dell'Università "Ca' Foscari" della Regione Veneto.

Il contesto – le particolarità della Pubblica Amministrazione

La quantità delle informazioni gestite dai portali della Pubblica Amministrazione rappresenta una sfida formidabile per la scala rappresentata, ben superiore a quella delle realtà private. Le variabili dimensionali possono essere schematizzate con la quantità di *interazioni* online con i cittadini e con la quantità di *informazioni* messe a disposizione in tali sistemi.

Una semplice interrogazione via google tramite il qualificatore *site*: ci informa di come il sistema di *eGovernment* americano (dominio .gov) conti correntemente oltre trenta milioni di pagine. Più complesso è indagare sulla dimensione dell'omologo circuito pubblico europeo, probabilmente il più sviluppato del pianeta, che utilizza domini nazionali diversi, a partire da europa.eu (oltre un milione di pagine), passando per gli stati, per arrivare a regioni, province, comuni. Sulla base dell'analisi di qualche caso nazionale, sospettiamo una dimensione superiore di almeno un ordine di grandezza.

Focalizzandoci sul caso italiano, risulta meno facile dimensionare il sistema perché il sistema di domini non è così facilmente interpretabile dai motori di ricerca (bisogna cercare regione.*.it, provincia.*.it, comune.*.it, e conoscere la denominazione precisa delle Istituzioni nazionali). La ricerca di “site:regione.[nome].it” per le venti regioni italiane ci fornisce questo risultato:

Regione	Ricerca su Google	Pagine
Emilia Romagna	site:regione.emilia-romagna.it	753.000
Lazio	site:regione.lazio.it	713.000
Toscana	site:regione.toscana.it	597.000
Valle d'Aosta	site:regione.vda.it	519.000
Lombardia	site:regione.lombardia.it	475.000
Abruzzo	site:regione.abruzzo.it	376.000
Marche	site:regione.marche.it	376.000
Veneto	site:regione.veneto.it	353.000
Piemonte	site:regione.piemonte.it	308.000
Puglia	site:regione.puglia.it	265.000
Liguria	site:regione.liguria.it	237.000
Friuli	site:regione.fvg.it	205.000
Sicilia	site:regione.sicilia.it	129.000
Campania	site:regione.campania.it	125.000
Umbria	site:regione.umbria.it	32.100
Trentino Alto Adige	site:regione.taa.it	14.800
Molise	site:regione.molise.it	13.900
Calabria	site:regione.calabria.it	5.700
Totale		5.497.500

Figura 1: risultati per il numero di pagine delle venti regioni italiane come indicizzate da Google.³

Va ricordato che a questo valore indicativo, pari a circa sei milioni di pagine gestite dalle amministrazioni regionali, bisogna aggiungere le pagine dei comuni, delle province e quelle dell'amministrazione centrale: si consideri che (pur essendo un caso a parte) il solo comune di Venezia conta oltre ottocentomila pagine. Possiamo pertanto ipotizzare un numero complessivo di pagine intorno ai *venti milioni* di pagine complessive per l'intero sistema della PA italiana. Questi numeri superano di almeno due ordini di grandezza le dimensioni dei siti aziendali (i siti *corporate* delle più grandi aziende italiane, Enel, Eni, Telecom Italia non superano le centomila pagine). Sono confrontabili solo le realtà giornalistiche, televisive, portali di accesso e le realtà para-pubbliche, come gli enti di ricerca e le università.

Si tratta di valori elevati in assoluto e probabilmente *tra i più alti nel sistema europeo*. A titolo di confronto, segnaliamo le circa due milioni e mezzo di pagine del sistema pubblico inglese (dominio .gov.uk), inferiori di un ordine di grandezza alla realtà italiana. Segnaliamo in questo contesto che l'Italia, insieme a Finlandia e Svezia, è il paese europeo con il maggior sviluppo ed utilizzo dei servizi di pubblica amministrazione *online* (cfr. Figura 2).

Stante la scala raggiunta dal sistema web delle pubbliche amministrazioni e la rilevanza di tali servizi per i cittadini, il sistema è suscettibile di applicazione di alcune delle più recenti innovazioni delle tecnologie informatiche, il *web semantico*: sistemi di attribuzione semantica di metadati possono essere sperimentati per semplificare i processi di gestione, manutenzione e acquisizione, stanti le enormi masse di dati che circolano nei siti pubblici nazionali.

³ Questa e tutte le altre similari rilevazioni sono state condotte in giugno 2008.

Stato	Punteggio
Usa	68,3
Singapore	67,8
Canada	66,8
Korea	63,2
Giappone	62,2
Hong Kong	61,7
Australia	59,1
Finlandia	58,6
Svezia	56,6
Taiwan	56,6
Italia	56,1
Inghilterra	55,6
Norvegia	55,1
Germania	55,1
Nuova Zelanda	50,5

Figura 2: World e-government ranking 2008 (fonte: Waseda University Institute).

Un riferimento utile per dimensionare l'insieme dei portali correnti della pubblica amministrazione è il sito dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), che presenta un organico ed aggiornato sistema di catalogazione dei siti della PA, suddiviso per Comuni, Province, Regioni, Governo, Organi costituzionali, Forze di Polizia, Autorità, Comitati, Commissioni, Altre Istituzioni; cfr. anche l'Unione Province Italiane (UPI).

La Pubblica Amministrazione (cfr. "Costituzione della Repubblica Italiana, Titolo V, Art. 114") ha la seguente struttura:

- livello Nazionale (governo ed Istituzioni nazionali),
- livello Regionale (20 regioni),
- livello Provinciale (110 province),
- livello Comunale (8101 comuni).

A queste entità vanno aggiunte Istituzioni sanitarie, di polizia, connesse alla giustizia, all'educazione, ai trasporti ed altre realtà di servizio pubblico, che operano per tramite di un complesso intreccio di relazioni intra-organizzazioni strutturate entro processi centrati sul cittadino. A rendere la questione più complicate, c'è la parziale incoerenza di dipartimentazione su base geografica delle diverse strutture, come avviene ad esempio nell'ambito sanitario con i distretti.

I portali della Pubblica Amministrazione sono di fatto dei grandi contenitori di informazione che evolvono la filosofia dei sistemi di *knowledge management* (KM) verso obiettivi più finalizzati orientati alle esigenze del cittadino. Un ampio insieme di tecnologie trovano espressione infatti in tali portali, oltre al KM, software di Customer Relationship Management (CRM), Content Management Systems (CMS), sistemi per la gestione delle liste/newsletters e per la gestione di forum. Il tutto trova però frequentemente una proposizione disordinata dovuta alla mancanza di una logica dinamica per indicizzare questa ampia informazione, che supera i limiti di una gestione da parte di un limitato personale specializzato privo di strumenti adeguati.

La filosofia del web semantico suggerisce di attribuire alle pagine web dei **metadati** che ne evidenzino gli attributi semantici, tramite appositi sistemi di markup (xml, rdf, owl ...) e relazionando le diverse pagine con collegamenti connessi al **significato** degli oggetti connessi. I metadati così sovrapposti al materiale informativo consentono ai sistemi automatici di individuare ed indicizzare adeguatamente le informazioni, senza le ambiguità che sono comuni nei sistemi di ricerca attuali. I **link semantici** consentono di superare la semplice logica degli hyperlinks, aprendo

le possibilità per navigatori/ragionatori semi-automatici che inseguono le informazioni registrate nei siti web alla ricerca di logiche inferenziali specifiche.

Al fine di dare realizzabilità ad un tale programma è necessario come primo passo la creazione (da parte di esseri umani ...) di un insieme di **ontologie**, ovvero di sistemi auto-consistenti di conoscenza organizzata, che possano innescare la strutturazione dell'informazione che verrà aggiunta in maniera incrementale al sistema. Questo è peraltro l'aspetto che differenzia l'approccio semantico più recente (*ontologico*), che stiamo sperimentando nel Laboratorio, dalle linee di ricerca che nei decenni passati hanno insistito sui meccanismi di comprensione dei linguaggi naturali (agendo su base prevalentemente *epistemologica*).

Il modello regionale: *myPortal* e *myIntranet*

L'intuizione sottesa al modello *myPortal* che la Regione Veneto offre alle pubbliche amministrazioni venete è tanto semplice quanto efficace: sfruttare l'*intrinseco polimorfismo* delle tecnologie web per dotare le realtà locali di un modello omogeneo dal punto di vista tecnologico ma altamente personalizzabile dal punto di vista dei contenuti. Con il vantaggio di avere concentrati (e contenuti) nei sistemi regionali gli oneri di gestione e di ridurre il *gap* che separa le realtà più piccole dall'accesso alla tecnologia.

La flessibilità degli *engine* di CMS (*Content Management System*, ovvero sistemi per la gestione dei contenuti) contenuti in *myPortal* hanno di fatto consentito alle amministrazioni locali di gestire *senza intermediazioni* il canale di informazioni con i cittadini, sia sul fronte istituzionale (sindaco, giunta, consiglio comunale / provinciale, etc) che per quanto riguarda le comunicazioni a più frequente avvicendamento (news, avvisi ed altro). Le sperimentazioni applicative hanno inoltre arricchito quella che ormai è divenuta una vera e propria "piattaforma G2C" (*Government To Citizen*) di sempre nuovi servizi (pagamenti, certificazioni, questionari, etc), peraltro suscettibili di erogazione su innovative canalità aggiuntive (come la tv digitale).

Il sistema eGif (*eGovernment Inquiry Framework*, ambiente per la gestione di campagne di questionari ai cittadini sui servizi erogati dalle amministrazioni locali), coerente ed operante con il "sistema" *myPortal*, è uno dei risultati della collaborazione scientifica tra il Dipartimento di Informatica e la Regione Veneto. Esso rappresenta il primo elemento di una serie di servizi a "doppia interfaccia", erogabili ai cittadini delle comunità locali tramite la piattaforma *myPortal* e gestibili operativamente su un nuovo sistema, dedicato agli staff interni delle pubbliche amministrazioni, denominato *myIntranet*.

La piattaforma *myIntranet*, attualmente in corso di progettazione da parte dello staff regionale, è invece espressione del modello G2G (*Government To Government*, per le comunicazioni interne tra operatori delle pubbliche amministrazioni), e si presta a sua volta ad una duplice funzione: (a) *intra-G2G* quale facilitazione dei processi collaborativi tra operatori di una stessa amministrazione locale (es: tra uffici di uno stesso comune), ma anche (b) *inter-G2G*, come apertura di canali di relazione strutturata tra operatori di amministrazioni differenti (es: tra diversi comuni, ad esempio creando delle inter-comunità affini come tutti gli operatori attivi sui processi di edilizia privata).

L'esigenza di attivare il modello *myIntranet* G2G di collaborazione nelle PA locali può di fatto trovare le migliori sinergie in piena coerenza con l'attività progettuale per ridefinire il modello architetturale dei portali di servizio al cittadino (*myPortal*). Una **comune architettura a servizi** rende infatti strettamente interconnesse le linee principali per una proposta *myIntranet* "2.0/3.0" con quelle di *myPortal* in una versione a web services.

myIntranet, il cui obiettivo strategico è di garantire supporto dei cittadini dal punto di vista della persona, della comunità e delle professioni, completa le funzionalità già offerte da *myPortal*, portando la Regione Veneto verso un modello integrato di eGovernment nel quale viene di fatto superata la distinzione tra sistemi informativi e connesso modello tecnico di erogazione di servizi via internet.

Il legame progettuale tra myIntranet (G2G) e myPortal (G2C) diviene chiaramente visibile nel contesto applicativo, in grado di dare la maggiore efficacia a tale **modello duale**. L'architettura basata su web services consente di fatto di scomporre le applicazioni in tre parti:

- a) il servizio “core”, operante sui sistemi regionali,
- b) l'interfaccia di gestione/personalizzazione per gli operatori pubblici (G2G/myIntranet),
- c) l'interfaccia esterna per i cittadini (G2C/myPortal).

L'applicazione eGif 2.0 per la somministrazione di campagne di questionari di indagine ai cittadini rappresenta pienamente un primo esempio del modello: il software, scritto in Java, opera si appoggia ad un repository XML nativo che conserva tutte le informazioni (punto a); espone un sofisticato editor per gli operatori delle PA (punto b); consente la somministrazione pianificata e controllata di campagne di indagine attraverso portali pubblici (punto c).

La strutturazione del sistema prevede che l'architettura operi in piena adesione al modello dei *web services*, secondo il quale:

- 1) i servizi espongono la sintassi del sistema tramite linguaggio WSDL,
- 2) i servizi comunicano tra loro e con i portali tramite SOAP,
- 3) i servizi sono pubblicati sul registro regionale UDDI.

Le opportunità che offre l'applicazione del modello SOA nell'eGovernment regionale sono particolarmente interessanti per il ruolo di **ente garante** che si assume la Regione Veneto nei confronti di Province, Comuni, Comunità Montane ed altre entità pubbliche, da una parte, e nei confronti dei cittadini dall'altra. In questo modo i servizi web, che siano direttamente gestiti dalla Regione, concessi per l'uso dalle realtà territoriali o offerti da terzi, saranno esposti nel registro regionale offrendo agli utilizzatori locali le necessarie garanzie per l'uso.

Il sistema di certificazione regionale potrà di fatto consentire di attivare un vero e proprio “**mercato**” di servizi web interagenti con il territorio (per prenotazioni, raccolta informazioni, transazioni economiche, tassazioni locali, etc) che si può immaginare potranno essere per la maggior parte senza costi (a servizio pubblico) ma anche, in alcuni casi, a pagamento.

Nuovi scenari: processi “attivi” per il nuovo eGovernment

L'analisi per processi è una metodologia di scomposizione delle attività adatta per una comprensione *dinamica* del funzionamento delle organizzazioni. Tale modello ha integrato e migliorato in un'ottica razionale/scientifica di maggiore comprensione gli strumenti dell'analisi funzionale – tradizionalmente focalizzati sull'organizzazione *statica*. Grazie alla conoscenza dei processi, la gestione dei servizi pubblici acquisisce infatti una notevole capacità di adattamento al cittadino, grazie al *software* organizzativo, rappresentato dai processi. La struttura gerarchico / funzionale rappresenta invece l'*hardware* organizzativo, e come tale è la garanzia dell'effettiva capacità di mantenere in adeguata operatività ed efficienza i processi.

Coerentemente con le esigenze di strutturazione dei processi deve essere individuata una modalità di *rappresentazione* degli stessi per consentirne un utilizzo operativo adatto alla comunicazione, ottimizzazione, gestione delle modifiche, integrazioni. Per soddisfare tali necessità, in aggiunta alle consuete descrizioni testuali, si è consolidata una sintetica modalità *grafica* di riferimento di derivazione informatica che fa riferimento alla simbologia standard utilizzata nella modellazione del software.

Ed è a questo punto che abbiamo individuato degli interessanti *spazi di miglioramento*.

L'individuazione di un processo è infatti simile all'istituzione di uno standard: come tale, fornisce una definizione comune, utile a condividerne i contenuti. Il *modello* costruito è altra cosa dal processo reale, entità dinamica che deve necessariamente essere portata su di un piano di maggiore *astrazione*, piano più adatto ad ottimizzazione e comunicazione. Come ogni attività umana, ed in particolare nel settore dei servizi, le attività sono soggette a *continui cambiamenti*. Tali cambiamenti, non pianificati, sono dovuti a fattori esterni all'organizzazione, legati agli utenti/cittadini o a trasformazioni in atto nello specifico settore pubblico e come tali inducono una *rapida obsolescenza* delle rappresentazioni dei processi.

Un tale scenario può facilmente degenerare in un sistema scisso in due livelli: il primo, sostanziale, contraddistinto da processi *reali* ed in continuo cambiamento ma *implicitamente definito*; il secondo, formale, *esplicitamente definito* da un insieme di sistemi di modelli, rappresentazioni e misurazioni ma non più corrispondente alla realtà effettiva dei processi di riferimento. Alcune grandi realtà pubbliche hanno sperimentato direttamente questo fenomeno nell'ambito di impegnativi progetti di consulenza organizzativa che generalmente si sono conclusi con dettagliate mappe dei processi ritenuti adatti alla realtà organizzativa e corredati dai relativi strumenti di controllo. Tali rappresentazioni tuttavia invecchiano rapidamente e se non sono adeguatamente sostenute da un continuo e comune impegno nell'aggiornamento esse si trasformano in sbiadite fotografie di passate strutture organizzative. La separazione tra realtà e rappresentazioni nei processi è tale che c'è chi già parla di *fine del processo*.

Come è possibile colmare il *gap* in termini di inseguimento delle rappresentazioni nei confronti dei processi reali? La strategia che stiamo sperimentando, nell'ambito del modello duale myPortal/myIntranet, prevede un *ragionato* ricorso alle tecnologie informatiche – specificamente i sistemi per la gestione di *workflow dinamici* – con un triplice obiettivo: (a) ridurre i tempi tra la rappresentazione del processo e la sua diffusione, grazie ai connessi sistemi di *editing*, (b) rendere interagibile/interoperabile con l'esterno tale rappresentazione, grazie ai nuovi *standard* (soprattutto, ma non solo, XPDL), (c) rendere anche *dinamica* tale rappresentazione tramite la codifica del modello procedurale direttamente nei sistemi informativi (offerta da XPDL stesso ed in forma più mirata da BPEL).

Il percorso di ricerca che vede insieme la Regione Veneto e l'Università “Ca’ Foscari” di Venezia sta quindi consolidando il modello duale myPortal/myIntranet quale piattaforma ove attivare:

- a) nuovi **modelli di interazione** con i cittadini nell'uso dei servizi di eGovernment,
- b) strutturazioni **per processi** dei servizi facilitata dalla tecnologia per migliorare i servizi.

Tali ambiti di azione sono quindi sviluppati tenendo conto delle fondamentali **linee strategiche** emerse e consolidate dalla collaborazione:

- il caratteristico **modello duale** myPortal/myIntranet al fine di essere:
in stretto contatto con i cittadini,
- la centralità della **qualità dei Servizi** di eGovernment, al fine di offrire:
servizi sicuri e garantiti,
- la rilevanza del **semantic web**, per evolvere verso:
un avanzato smart & careful eGovernment.

Tale strategia è evidentemente attuabile in un contesto di una “nuova generazione” di Pubbliche Amministrazioni in grado di utilizzare i sistemi informativi con competenza e rapidità in una **logica**

di riuso non solo e non tanto dei *programmi* software, quanto persino dei *processi*. In questa logica e con questi obiettivi il **Laboratorio di eGovernment** messo in atto dalla Regione Veneto e dall'Università "Ca' Foscari" di Venezia sta ora procedendo nella ricerca sulla base di specifici casi offerti dai Comuni del territorio veneto che partecipano alla sperimentazione.

Referenze

- "Advanced Quality Tools for eGovernment Services", A. Candiello, A. Albarelli, A. Cortesi, In Proceedings of the Workshop on Design & Evaluation of e-Government Applications and Services (DEGAS 2009) Workshop, Uppsala, Sweden, 24/8/2009;
- "An Ontology-based Inquiry Tool", A. Candiello, A. Albarelli, A. Cortesi, In Proceedings of the 5th Workshop on Semantic Web Applications and Perspectives (SWAP2008), Rome, Italy, December 15-17, 2008, CEUR Workshop Proceedings, ISSN 1613-0073;
- "E-Government Meets Web 2.0: Goodbye Portals, Hello Web Services", MacManus R., 5/11/2007, Read Write Web;
- "From Wikinomics to Government 2.0", Crovitz L.G., The Wall Street Journal, 12/5/2008;
- "Government and Web 2.0: The Emerging Midoffice", Di Maio A., Gartner Group, 26/9/2007;
- "i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All", Brussels, 25.04.2006 COM(2006) 173 final;
- "Il Web 2.0 laboratorio della partecipazione", Subioli P., Guida agli Enti locali - Il Sole-24 Ore - n° 38 - 29 settembre 2007;
- "La definizione di un framework di gestione multicanale per la rilevazione della soddisfazione degli utenti", A. Candiello e Francesco Brocchi, resoconto di un progetto di ricerca, in "Citizens iTV: un modello regionale di servizi ai cittadini attraverso la televisione digitale terrestre", 2007;
- "Le tecnologie ICT: strumento e complemento dei sistemi di gestione aziendali", A. Candiello ed Alberto Bobbo, in "Qualità", marzo/aprile 2008;
- "Linee guida regionale per la diffusione della società dell'informazione" approvata con delibera della Giunta regionale del Veneto n. 2386 del 9/8/2002 nell'ambito del DOCUP obiettivo 2 2000-2006;
- "Nuovi modelli dell'ICT – Web 2.0 e oltre. Web 2.0, web semantico, grid computing, virtualizzazione ... un'opportunità per le imprese strutturate", A. Candiello, in "Qualità", Settembre 2008;
- "Osservatorio sull'uso delle tecnologie del Web nelle amministrazioni pubbliche italiane", Web PA. "Pubblica amministrazione e comunicazione. L'Istituto nazionale di statistica e le nuove frontiere della comunicazione on line", da Bollettino Istat 2001, art. 5, Mottura, G. (2001);
- "QUALEG – Quality of Service and Legitimacy in eGovernment", IST-2002-507767. QUALEG aims at enabling Local Governments to manage their policies in a transparent and trustable way;
- "Qualità e tecnologie informatiche per l'innovazione nelle PMI: un modello integrato di gestione tra strumenti e comunità professionali", A. Candiello, FrancoAngeli, Milano, 2006;
- "The E-Government Hype Cycle Meets Web 2.0", Gartner Group, 2/10/2007, Di Maio A.;
- "Weak Identities for Deliberative e-Democracy", A. Candiello, A. Albarelli, A. Cortesi, in: Efthimios Tambouris, Ann Macintosh (Eds.). Electronic Participation: Proceedings of Ongoing Research, General Development Issues and Projects of ePart 2009, 1st International Conference, ePart 2009, Linz, Austria, September 1-3, 2009 Trauner Druck: Linz, Schriftenreihe Informatik # 31, 2009;
- "Il modello Veneto, aperto, partecipato e condiviso per la promozione della società dell'informazione", B. Salomoni, E. Tasso, A. Mola.